

## บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรที่มีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ โดยการนำแนวคิดจากทฤษฎี Balanced Scorecard มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดดัชนีวัดผลการดำเนินงาน ซึ่งจะประกอบด้วยมุมมองอื่นๆ นอกเหนือจากมุมมองทางการเงินเพียง (Financial Perspective) อย่างเดียวเช่นในอดีต โดยจะพิจารณาถึงมุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) ประกอบกัน ทำให้เกิดความสมดุลในการวัดผลการดำเนินงานให้ครบทุกปัจจัย โดยงานวิจัยนี้จะเป็นการทำวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจากพนักงานระดับผู้บริหาร ผู้จัดการ และพนักงานระดับปฏิบัติ ของบริษัทเซ้าท์อีสต์เอเชียนแพคเกจจิ้งแอนด์แคนนิ่ง จำกัด ซึ่งเป็นตัวอย่างขององค์กรที่มีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้ผู้บริหารได้ทราบถึงผลการดำเนินงาน และข้อบกพร่องที่พบ เพื่อที่จะได้ใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น

ผลที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้ ตามทฤษฎี Balanced Scorecard พบว่า การดำเนินงานของบริษัททั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางและดี โดยบริษัทได้รับผลกำไรจากการดำเนินงานมากพอสมควร ถึงแม้ว่าจะมีการดำเนินงานในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และการเรียนรู้และพัฒนาไม่มากนัก แต่สามารถดำเนินงานในกระบวนการภายในต่างๆ ได้ดี และเมื่อเชื่อมโยงผลการประเมินที่ได้กับข้อกำหนดต่างๆตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 สามารถสรุปได้ว่าบริษัทสามารถดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ที่ได้วางไว้ได้อย่างดีพอสมควร แต่จำเป็นต้องปรับปรุงการดำเนินงานในข้อกำหนดบางข้อ เช่น การรับคำร้องเรียนของลูกค้า การฝึกอบรม และข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์โดยตรง บริษัทจึงต้องพิจารณาการดำเนินงานในส่วนต่างๆ ให้ครบถ้วนและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป เนื่องจากการดำเนินงานในแต่ละส่วนงานจะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน การดำเนินงานในส่วนงานใดๆ จึงกระทบต่อการดำเนินงานในส่วนอื่นๆ เสมอ ดังนั้นการที่บริษัทสามารถวิเคราะห์หาสาเหตุของข้อบกพร่องที่ยังมีอยู่ และความสัมพันธ์ในแต่ละส่วนงานโดยยึดตามแนวทฤษฎี Balanced Scorecard จะช่วยให้สามารถแสดงถึงการดำเนินงานตามข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งทำให้สามารถหาแนวทางการแก้ไข และนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินธุรกิจให้ดีขึ้นต่อไปในอนาคตได้